

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

##### 1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara *triangulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.<sup>78</sup> Dalam buku Lexy J. Moleong pengertian penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

“Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mengkaji tentang fenomena-fenomena yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan secara menyeluruh dengan cara holistik dan deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.”<sup>79</sup>

Penelitian kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan tentang peranan audit operasional

---

<sup>78</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal.9

<sup>79</sup>Lexy J Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*(Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), hal. 6

dalam menunjang efektivitas penerimaan premi di AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar.

## **2. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif menekankan penulisan data dan fakta yang dihimpun berbentuk kata atau gambar daripada angka, penulisan laporannya berisi fakta yang diungkapkan di lapangan untuk mendukung laporan yang disajikannya.<sup>80</sup> Tujuan dari penelitian deskriptif adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.<sup>81</sup> Di dalam penelitian ini, fokus yang diteliti berupa peranan audit operasional dalam menunjang efektivitas penerimaan premi asuransi di AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar.

### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi atau objek penelitian merupakan tempat dimana penelitian dilakukan. Objek penelitian berada di AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar, yang berlokasi di Jalan Jaksa Agung Suprpto 3, Bendogerit, Sanan Wetan, Kota Blitar.

Alasan peneliti memilih lokasi ini sebagai objek penelitian dikarenakan AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar merupakan salah satu kantor cabang asuransi jiwa yang sudah lama berdiri dan

---

<sup>80</sup>Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bojong Genteng: CV Jejak, 2018), hal. 11

<sup>81</sup>Moh Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2011), hal. 52

berusaha meningkatkan efektivitasnya demi keberlangsungan perusahaan yang beberapa tahun lalu sempat mengalami penurunan. Oleh sebab itu, peran dari audit operasional diharapkan dapat mengatasi masalah tersebut dengan baik, terutama penerimaan premi harus dikelola dengan baik agar tetap lancar dan terhindar dari kemacetan atau penyelewengan.

### **C. Kehadiran Peneliti**

Kehadiran peneliti di lokasi penelitian dan berperan penting untuk merencanakan, melaksanakan pengumpulan data, menganalisis, menafsir data dan menyimpulkan data secara komprehensif dan utuh. Peran peneliti dalam penelitian adalah sebagai observer, penggali informasi serta penelitian. Adapun prosesnya sebagai berikut:

1. Peneliti mengajukan izin penelitian sebagai salah satu persyaratan. Dengan pengajuan surat izin, penelitian dilakukan secara formal dengan menyerahkan surat izin penelitian dari pihak kampus IAIN Tulungagung kepada lembaga AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar. Pihak lembaga berwenang dalam mengambil keputusan atas proses perizinan penelitian tersebut.
2. Peneliti melakukan proses penelitian di AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar dengan melihat pelaporan audit operasional dan penerimaan premi asuransi selama bulan September sampai dengan bulan November 2020.

3. Hasil penelitian yang sudah selesai diserahkan kepada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar, sebagai arsip telah diadakan penelitian pada lembaga tersebut.

#### **D. Data dan Sumber Data**

Data adalah fakta mentah hasil pengamatan yang didapatkan dari lapangan berupa angka, gambar, huruf, grafik, dan sebagainya yang dapat diolah lebih lanjut sehingga diperoleh hasil tertentu.<sup>82</sup> Data pada penelitian ini dari wawancara langsung dan tidak langsung (menggunakan media sosial) dengan pihak-pihak yang terkait dalam kegiatan operasional serta proses dalam penerimaan premi asuransi.

Sumber data merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Sumber data yang digunakan diklasifikasikan menjadi tiga tingkatan berbeda dinotasikan dengan huruf *P*, meliputi *person*, *place*, dan *paper*. *Person* merupakan sumber data yang dapat memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau jawaban tertulis melalui angket. *Place* merupakan sumber data yang memperlihatkan tampilan berupa keadaan diam atau bergerak. *Paper* merupakan sumber data yang menyajikan tanda berupa huruf, gambar, angka, atau simbol lainnya.<sup>83</sup> Dalam penelitian ini, dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

---

<sup>82</sup>Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* ..., hal.213

<sup>83</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hal.172

1. *Person*, dengan mewawancarai pimpinan, karyawan, dan pihak eksternal AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar.
2. *Place*, dengan mengamati proses penerimaan premi asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar.
3. *Paper*, dengan melihat data-data audit operasional terkait dengan premi asuransi pada tahun 2017- 2019.

Dalam penelitian ini, peneliti juga akan menggunakan data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh sumbernya untuk diamati dan dicatat pertama kalinya serta merupakan bahan utama penelitian. Data primer dalam penelitian ini yaitu hasil dari wawancara dan observasi peneliti dengan pimpinan AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak diusahakan peneliti, data sekunder ini bersifat penunjang dan melengkapi data primer. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan dan laporan penelitian yang sudah ada seperti dokumen, koran, majalah, jurnal, dan lainnya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu berupa dokumen penerimaan premi asuransi dari AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode yang perlu digunakan untuk mendapatkan data dan merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian. Beberapa teknik yang dilakukan dalam proses untuk mengumpulkan data adalah sebagai berikut:<sup>84</sup>

### 1. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengamatan terhadap suatu objek. Teknik ini digunakan peneliti untuk mengamati secara langsung objek penelitian, sehingga diharapkan dapat diketahui secara lebih jauh bagaimana penerapan audit operasional dalam menunjang efektivitas penerimaan premi di AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar.

### 2. Wawancara

Wawancara adalah wujud dari komunikasi dua arah antara peneliti dan informan dengan menyodorkan berbagai permasalahan untuk memenuhi keperluan penelitian. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan di AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar khususnya pada bagian penerimaan premi. Peneliti menyiapkan rancangan yang jelas berupa daftar pertanyaan yang tersusun rapi dalam susunan wawancara untuk menghindari kesalahan dalam memperoleh data penelitian.

---

<sup>84</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: CV Alfabeta, 2017), hal. 224-240

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi yang didapat dalam pengumpulan data informasi melalui buku, jurnal, internet, dengan melakukan penelitian terhadap catatan atau dokumen yang ada seperti sejarah perusahaan, visi misi perusahaan, dan struktur organisasi perusahaan. peneliti menggunakan teknik dokumentasi untuk melengkapi penelitian agar dapat memperoleh data yang lebih terperinci.

## F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang didapatkan dari hasil wawancara, dokumentasi, dan catatan lapangan agar informasi yang diberikan mudah dipahami dengan cara mengorganisir data ke dalam kategori, memaparkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih data yang penting, dan membuat kesimpulan.<sup>85</sup> Analisis data bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan peneliti mengenai persoalan yang diteliti, kemudian menyajikannya sebagai hasil temuan bagi pihak lain.

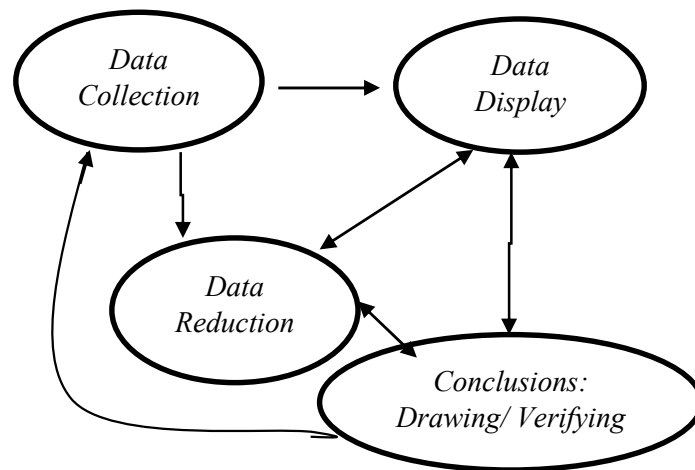
Adapun teknik yang digunakan dalam menganalisis adalah dengan menggunakan model Miles dan Huberman dapat dilihat pada gambar 3.1, sebagai berikut:<sup>86</sup>

---

<sup>85</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D ...*, hal. 244

<sup>86</sup>*Ibid ...*, hal.247

**Gambar 3.1**  
**Komponen dalam Analisis Data (*Interactive Model*)**



Sumber: Sugiyono, 2017

1. Reduksi Data (*Data Reduction*) adalah memfokuskan data pada hal yang penting dan membuat kategori tertentu dan membuang yang tidak diperlukan. Dalam mereduksi data, peneliti akan diarahkan oleh tujuan yang akan dicapai.
2. Penyajian Data (*Data Display*) adalah menampilkan data dalam bentuk uraian singkat, diagram, tabel, dan sejenisnya. Data tersusun dengan baik dan mudah untuk memahami sesuatu yang terjadi, serta dapat merencanakan aktivitas selanjutnya berdasarkan sesuatu yang telah dipahami.
3. *Coclusions Drawing (Verification)* adalah langkah ketiga dalam menganalisis data kualitatif, dilakukan dengan menarik suatu kesimpulan. Kesimpulan awal yang disajikan masih bersifat temporer (sementara) dan



dapat berubah atau tidak berubah tergantung pada bukti yang mendukungnya.

## **G. Pengecekan Keabsahan Temuan**

Pengecekan keabsahan temuan sangat diperlukan untuk menjaga kevalidan suatu data. Teknik yang dapat digunakan untuk mengecek keabsahan data antara lain:<sup>87</sup>

### **1. Triangulasi**

Triangulasi adalah teknik yang digunakan untuk mengecek data dengan berbagai waktu dan cara dari berbagai sumber, teknik ini sering digunakan dalam penelitian kualitatif. Terdapat tiga jenis triangulasi yaitu triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

### **2. *Transferability***

*Transferability* dalam penelitian kualitatif merupakan validitas eksternal yang memperlihatkan tingkat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana *sample* tersebut diambil. Nilai transfer berkenaan dengan pertanyaan hingga mana hasil dari penelitian bisa diterapkan dalam situasi lain. Oleh karena itu peneliti dalam membuat laporannya harus memberikan uraian yang jelas, rinci, dapat dipercaya, dan sistematis. Dengan demikian pembaca dapat menentukan bisa atau tidaknya untuk menerapkan hasil penelitian tersebut di tempat lain.

### **3. *Depenability***

---

<sup>87</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D ...*, hal. 273-277

*Depenability* adalah teknik pengecekan data dengan melakukan pemeriksaan proses penelitian secara komprehensif. Dalam hal ini pembimbing dapat membantu melakukan pemeriksaan terhadap kegiatan peneliti secara menyeluruh dalam melaksanakan penelitian.

#### 4. *Konfirmability*

Konfirmability adalah pengecekan data dengan melakukan uji pada hasil penelitian dan dihubungkan dengan proses penelitian. Uji *konfirmability* ini mirip dengan uji *dependability* sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan.

### H. Tahap-Tahap Penelitian

Tahap-tahap dalam penelitian adalah langkah yang harus diambil oleh peneliti yang bertujuan untuk memudahkan dalam penyusunan penelitian, penelitian menjadi terorganisasi dan mampu mencapai kevalidan yang maksimal. Tahapan-tahapan yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

#### 1. Pra-Penelitian

Dalam tahap ini ada beberapa tahap yang harus dilakukan oleh peneliti yaitu:

##### a. Menyusun Rancangan Penelitian

Sebelum melaksanakan penelitian ini, peneliti harus menyusun terlebih dahulu rencana penelitian. Permasalahan atau topik penelitian harus mempunyai arti penting bagi keperluan ilmu

pengetahuan dan kehidupan sehari-hari. Peneliti memikirkan objek penelitian, merancang penelitian dengan mencari literatur dan referensi pendukung dalam penelitian serta metode penelitian.

b. Memilih Lapangan Penelitian

Peneliti mencari lokasi yang akan dijadikan tempat pengamatan, baik sesuai keberadaan fokus penelitian maupun lingkungan yang diteliti. Lokasi yang dijadikan objek penelitian adalah AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar. Lokasi ini dipilih karena berdasarkan informasi dari AJB Bumiputera 1912 memiliki penurunan dalam penerimaan premi asuransi.

c. Mengurus Perizinan

Peneliti meminta surat izin penelitian dari kampus IAIN Tulungagung ke bagian administrasi, yang kemudian menyerahkan surat izin tersebut kepada pihak lembaga AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar.

d. Menjajaki dan Menilai Lapangan

Peneliti mendatangi AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar dan bertemu dengan pimpinan. Pimpinan AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar memberikan gambaran umum terkait kondisi yang sesuai dengan judul penelitian ini. Pimpinan lembaga AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar menyampaikan bahwa beliau tidak keberatan jika peneliti

melakukan penelitian di lembaga ini, dan beliau juga tidak keberatan untuk memberikan informasi dan data-data yang diperlukan oleh peneliti dalam penelitian ini.

e. Memilih dan Memanfaatkan Informan

Peneliti meminta bantuan pimpinan untuk melakukan seluruh aktivitas dan memahami situasi dalam konteks yang dihadapi.

f. Menyiapkan Perlengkapan Penelitian

Peneliti menyiapkan perlengkapan yang akan digunakan selama dalam proses penelitian. Selain itu peneliti harus mengetahui etika dalam penelitian yaitu memiliki rasa hormat terhadap informan. dalam penelitian ini peneliti menyiapkan beberapa pertanyaan kepada pimpinan serta staf bagian penerimaan premi di AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar.

2. Pelaksanaan Penelitian

Pada tahap ini ditandai dengan pengumpulan data atau informasi sebanyak-banyaknya dari Lembaga AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar yang berhubungan dengan fokus penelitian dengan menggunakan metode pengumpulan data.

3. Analisis Data

Pada tahap ini dimulai dengan menghimpun secara sistematis dan terperinci semua data dan informasi yang diperoleh sehingga mudah untuk dipahami.

#### 4. Pelaporan

Tahap penyusunan hasil penelitian dilakukan setelah seluruh data telah terkumpul dan aktivitas penelitian telah selesai dilaksanakan dan seluruh analisis telah terkumpul.<sup>88</sup>

---

<sup>88</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2012), hal. 127-148